

急増するひとり暮らし高齢者の見守り拒否に関する一考察

— 西東京市の「ささえあい訪問サービス制度」から浮かぶ見守り制度の課題 —

日本社会事業大学

院前期 2004 年卒 三 輪 秀 民

I はじめに

1 研究の視点

平成 26 年 4 月 12 日付日本経済新聞は、「国立社会保障・人口問題研究所の世帯数の将来推計によると、2035 年にすべての世帯に占めるひとり暮らしは、3 分の 1 を上回る 1,845 万世帯に、また、高齢世帯に占める一人暮らしの割合は 37.7%（2010 年で 30.7%）になる」と報じている。これは、今後ひとり暮らし高齢者が急増していくことを示唆している。ひとり暮らし高齢者はいろいろなリスクを抱えると考えられるが、その一つが「孤独死」や「孤立死」といわれるものであり、たびたびマスコミなどで報じられている。これに対処するために、自治体・社会福祉法人・地域住民らによる見守りの取組みが広がっているが、「結構です!」とか「余計なお世話だよ!」などと拒否されることも少なくないという。

筆者が居住する西東京市では、「ささえあい訪問サービス制度」がある。西東京市の事業であるが、その運営を担っている組織は、平成 28 年 4 月に「地域包括支援センター」から西東京市地域サポート「リンク」（平成 27 年 4 月西東京市社会福祉協議会に委託して設置）に移管された。筆者は平成 25 年 4 月に「ささえあい訪問協力員」（ボランティア）として登録し、現在は、もう一人のメンバーの二人でひとり暮らしの 80 代男性の見守り活動を行っている。具体的には、毎週 1 回、交代で自宅を訪問し、郵便受けに郵便物が溜まっていないかを確認するほか、毎月末

に 15 分～30 分程度の面談を利用者とメンバー二人で利用社宅の玄関先で行っている。本制度では、「訪問協力員」の数に比べ、「利用者」の数が伸び悩んでいる。具体的には、平成 28 年 2 月 5 日現在、協力員が 326 名（前年度比 3 名減）に対し利用者が 138 名（同 2 名減）である。一人暮らしが急増する中であって、何故見守りサービスを希望する高齢者が増えないのか？これは筆者が本制度のボランティアになって以来の疑問であった。本報告の目的は、ひとり暮らし高齢者が見守りを拒否する理由を分析することである。

なお、タイトルにある「ひとり暮らし高齢者」は「一人暮らし高齢者」や「独り暮らし高齢者」などと表記することがあるが、本報告では、ソフトな響きのある「ひとり暮らし高齢者」と表記することにした。

2 研究方法

ひとり暮らし高齢者へのヒアリング、「ささえあい訪問サービス」の運営業務を担当している「リンク」、地域包括支援センター、西東京市などの関係機関の職員へのヒアリング、そして文献などを分析することを通じて、課題を抽出することとした。

II 倫理的配慮

本研究に当たっては、筆者が社会福祉士として所属している社団法人日本社会福祉士会の倫理綱領を遵守した。特に、IV 専門職としての倫理責任第 7 項「社会福祉士は、すべての調査・研究過程で利用者の人権を尊重し、倫理性を確保する」に配慮した。

Ⅲ 調査結果

1 ヒアリングの結果

表1 ひとり暮らし高齢者が見守りを拒否する理由(1)

	ヒアリング先	内 容	参考事項
1	Aさん(女性・88歳、自宅で長男一家と同居中)	①誰にも邪魔されず、一人でのんびりと暮らしたい。 ②子ども世代や孫世代とは生活スタイルが異なり、食事の味付けが自分に合わず、ストレスがたまる一方である。 ③自分の年金が家計の充てにされている。	夫とは6年前に死別。3ヶ月間ひとり暮らしをしていたが、自宅に長男一家(子ども夫妻と孫2人)が転居してきた。
2	Bさん(男性・80代、高齢者向け賃貸住宅でひとり暮らし)	①毎日朝夕職員による安否確認のための訪問と毎日1回(時刻は任意に設定できる)の緊急通報システムによるチェック時に在宅する必要がある、「わずらわしい」と感じることもある。 ②外出することが多く、不在のときは予め連絡する必要がある、面倒に感じる。	平成28年3月に妻は特別養護老人ホームに入所。
3	Cさん(男性・80代、マンションでひとり暮らし)	①「東京都シルバーパス」を購入し、毎日1回はバスを利用して、外出するようにしている。 ②見守りに対応するということはその時間帯に在宅する必要がある、拘束されていることでもある。 ③訪問協力員と話をすることを楽しみにしている。	妻は長期入院中であつたが、平成27年12月死去。現在は、ひとり暮らしである。
4	Dさん(女性・70代、戸建住宅でひとり暮らし)	①病气らしい病気をしたこともなく、サロン活動・趣味活動などで充実した毎日を送っている。 ②友人も多いので、見守りは不要と考えている。	夫とは10年前に死別した。
5	Eさん(女性・70代、賃貸集合住宅でひとり暮らし)	①自分の個人情報を話したくないので、サロン活動などには参加したくない。自分の健康を考え、地域センター主催の体操教室に参加している。 ②当面、見守りは不要である。	夫とは死別。
6	Fさん(女性・70代、賃貸集合住宅でひとり暮らし)	①地域のサロン活動・体操会など多数の集まりに参加しており、充実した生活を送っている。 ②当面、見守りは不要と考えている。	夫とは死別。勤務経験あり。
7	E職員(西東京市の地域包括支援センター)	①「地域包括支援センター」や「ささえあい訪問サービス制度」の存在そのものが知られていない。 ②安否確認などの制度を利用していただくには、信頼関係づくりが先決である。 ③「訪問されることを煩わしい」と思っている人を対象に、携帯電話などによる見守りサービスを始めた団体がある。	

2 文献での調査結果

表2 ひとり暮らし高齢者が見守りを拒否する理由（2）

	著 者	内 容	参考事項
1	上野千鶴子	①「ひとりでのおさみしいでしょう」は大きなお世話、本人がそのライフスタイルを選んでいる場合には、まったくよけいなお世話というものだ。 ②老後のひとり暮らしは怖くない、そのための智恵と工夫がいっぱい蓄積されているということ。	出所：「おひとりさまの老後」
2	女性・80代、マンションでひとり暮らし	①「なんで来たの？帰ってよ！」と強い調子で繰り返していたが・・・ ②「見せ物になるだけ。行きたくない！」（地域包括支援センターの看護師に内臓疾患が疑われるので病院での治療を勧められて）	平成25年4月8日付日本経済新聞

IV 考察

調査結果から、以下の5点について考察した。

1 「他人に煩わされたくない」と考える多くの高齢者

表1「ヒアリングの結果」に共通していることは、高齢者の多くは「他人に煩わされたくない」とか、「個人情報に触れて欲しくない」ということである。

一方、見守りサービスを希望する高齢者に対しては、市町村やセキュリティ会社などいろいろな見守り制度・サービスを提供しているが、「人による見守り」や「機器による安否確認の場合、その時間帯に在室・在宅していなくてはならないという縛りがあることが多い。それを煩わしいと思うか否かでサービスの諾否が決まるといえる。

2 ゆるやかな見守り制度・サービスも

西東京市のNPO法人セブプロスが運営する「リボンネットワーク」は、パソコンによる見守りのサービスを行っている。本サービスでは、ボランティアが自身の担当する利用者のパソコン・スマホ・携帯電話に対し月曜日から金曜日の毎朝、簡潔なメールを送信している。利用者はその日のうちに確認のメールを返信すればよい。時間的な束縛がないので、利用するに当たって気が楽なのではないかと思われる。

3 見守りを必要な人を見つけ出すことが困難

前掲の日経記事における80代女性は、客観的にみて見守りが必要であると考えられるが、実際問題として、このようなニーズのある人を見つけること自体が困難である。というのは、対人接触を頑なに拒んでいる人（「接触拒絶者」という）は、たとえば家の外から声かけしても返事もしないし、まして家から出てこようとしないとされている。訪ねた民生委員もお手上げであるという話をよく聞き、個人情報保護法の壁もあり、関連情報を収集すること自体が困難である。

4 ポストほどたくさん友がいるとよい

「ひとりでのおさみしいでしょうは大きなお世話」とは、社会学者の上野千鶴子の言葉であるが、味わい深い言葉であると思う。活動的で、社交的な「上野的な高齢者」とっては、その通りに違いない。しかし、上野の意味するところは、「いざというときに電話のできる友人がたくさんいるのでご心配なく！」ということであって、高齢者は信頼できる友人をたくさん持つ必要性があることを訴えているのではないかと考える。

5 マンパワーによる見守りには有意義な面も

西東京市では、「介護支援ボランティアポイント制度」を平成28年4月から導入した。介護予防の観点から、60歳以上の高齢者に

よる見守りなどをするボランティアに対し、毎月ポイントを付与し、年度末に溜まったポイントに対し決められた金額を支払うというものである。少子高齢化が進むなかで高齢者自身も見守る側に立ち、行動することにより介護予防に資するということが読み取れる。「有償ボランティア」に一步踏み込んだこのような制度が、全国的に広がり、定着することを期待したい。

V 課題

以上のことを踏まえ、以下の5点の課題を指摘したい。

1 「接触拒絶者」を発見すること自体が困難

自宅への訪問者に対して全く反応をしない人がある。地域で孤立している人への支援は、当該地区を担当している民生委員、地域包括支援センターの職員、社会福祉協議会のコミュニティソーシャルワーカー（CSW）などが対応しているが、苦戦している。

筆者は、西東京市の「ほっとするネットワーク（ほっとネット）」の「ほっとネット推進員」として地域で困りごとを抱えている人を見つけるといった役割を担っているが、就任して数年間このような人を見ることができない。民生委員のように公的な資格ではないだけに、個人の努力だけでは限度があるのかもしれない。

2 「接触拒絶者」をサービスにつなげることが困難

接触拒絶者のような人こそ見守りなどのサービスをつなげることが必要である場合が多いとされているが、サービスを受けることを頑なに拒否することが多いという。

「急がば回れ」といわれるが、時間をかけて信頼関係を構築し、それからサービスにつなげるなど忍耐と努力が必要であると考えられる。

筆者が「ほっとハウスみどり（西東京市社会福祉協議会の活動拠点の一つ、平成28年

2月オープン）」で平成28年2月から主催しているサロン活動「よってらっしゃい」に、地域包括支援センターの職員が人付き合いの苦手な高齢者を何人か連れてきた。職員と同伴した当日は何とか過ごすことができるものの、その後、一人で参加することが苦手らしく、なかなか利用者として定着しないというのが現状である。

3 多様な見守りシステムの開発を

近年はパソコンやスマートフォン（スマホ）・携帯電話（携帯）を使いこなしている高齢者が多い。見守りする人との面談などいろいろ煩わしいことがあるが、自分の好きなときに対応できる「パソコン・スマホに・携帯による見守り」を普及させることも一つの方法であろう。

また、「緊急通報システム」による安否確認システムもあるが、毎日定時に確認する必要がある。ほとんど外出しない高齢者には受け入れやすいサービスであるが、宿泊や早朝外出など外出が多い高齢者には事前にサービス会社に不要である旨を連絡する必要があり、煩わしく感じることもある。

4 「見守り」から「ささえあい」へ

西東京市には、「ささえあい訪問サービス制度」があると先に述べたが、「見守り」という言葉には、「パターンリズム」の響きを感じられるのに対し、「ささえあい」の方が「対等関係にある」という感じがする。筆者は「自身が見守をやることによって、自身も見守られている」ことを実感しているので、「ささえあい」という言葉を提案したい。

5 西東京市の「ささえあい訪問サービス制度」に関する課題

利用者に対しては、サービスの種類（面談・郵便受けや雨戸チェック・パソコンなどを通じてのメール確認）をセットメニューだけではなく、単品でもOKというようにすれば、利用者も受け入れや推ののではないかと。利用者の拡大を図るための方法として、検討しても

良いのではないかと考える。サービスの種類を広げるべく、今後とも開発し続けることが望ましい。

VI おわりに

ヒアリングに協力いただいた方および関係機関の職員に対し、お礼を申し上げたい。

<参考文献>

- 1 「おひとりさまの老後」(上野千鶴子、法研、平成 19 年 7 月)
- 2 「男おひとりさま道」(上野千鶴子、法研、平成 21 年 11 月)
- 3 「みんなおひとりさま」(上野千鶴子、青灯社、平成 24 年 10 月)